

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik di negara Indonesia memiliki peran yang sangat krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah salah satu indikator keberhasilan suatu pemerintahan dan berkaitan erat dalam penyelenggaraan pemerintahan karena fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik dalam administrasi publik tidak hanya berfokus pada pengawasan bahwa kualitas pelayanan publik terus meningkat tetapi juga menjamin bahwa proses pelayanan publik berlangsung secara transparan dan akuntabel. Selain itu, untuk memenuhi persepsi dan harapan masyarakat, administrasi publik harus memastikan bahwa layanan yang diberikan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teori administrasi publik telah memberikan pengaruh signifikan terhadap konsep dan praktik pelayanan publik. Woodrow Wilson, dalam studinya yang mendasar, menekankan pentingnya efisiensi dalam administrasi pemerintahan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan publik (Wilson, 1887). Gagasan Wilson ini menjadi tonggak penting dalam memahami hubungan antara administrasi yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Chandler dan Plano (2010:7) Administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik untuk

mengelola, mengimplementasikan, dan memformulasikan keputusan kebijakan publik.

Pada era 1980-an, teori *New Public Management* (NPM) yang dipopulerkan oleh Christopher Hood membawa perubahan signifikan dalam cara pandang terhadap administrasi dan pelayanan publik. NPM mendorong adopsi praktik-praktik bisnis dalam sektor publik, dengan penekanan pada efisiensi, pengukuran kinerja, dan orientasi pada hasil (Hood, 1991). NPM menekankan peran pelayanan publik sebagai fasilitator kepentingan publik, bukan sekadar penyedia layanan yang efisien (Denhardt & Denhardt, 2000). Teori ini mempromosikan partisipasi aktif warga negara dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik, menggeser fokus dari "mengarahkan" ke "melayani" masyarakat.

Dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik, manajemen publik harus menjadi perhatian utama dalam administrasi publik. Administrasi publik dalam konteks manajemen publik lebih menekankan pada bagaimana organisasi sektor publik dikelola secara efektif dan efisien, dengan fokus pada aspek manajerial. Dimana berfokus pada proses dan praktik manajemen di dalam pemerintahan serta upaya untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. Secara keseluruhan, administrasi publik dalam manajemen publik berfokus pada pemerintah ketika mengelola organisasi, sumber daya, dan pelayanan dengan cara yang lebih modern, efisien, responsif, dan berorientasi pada hasil yang diharapkan oleh masyarakat. Manajemen publik merupakan bagian terpenting dari administrasi publik. Jika administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, maka manajemen publik adalah alat atau cara untuk menjalankan

kegiatan tersebut secara efektif dan efisien. Dengan manajemen publik yang baik, pelayanan publik dapat ditingkatkan, memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat dan pembangunan negara.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Sebagai bagian integral dari administrasi publik, manajemen publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfokus pada penerapan prinsip-prinsip manajerial dalam sektor publik. Manajemen publik melibatkan perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya manusia, serta pengendalian keuangan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Frederick Winslow Taylor, melalui teori manajemen ilmiahnya, memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi dalam organisasi, termasuk lembaga pemerintah. Penerapan prinsip-prinsip Taylor dalam administrasi publik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan publik (Taylor, 1911). Meskipun awalnya diterapkan di sektor swasta, ide-ide Taylor tentang efisiensi dan standarisasi kemudian diadopsi dalam praktik pelayanan publik. Sehingga, manajemen publik yang baik akan menghasilkan perencanaan yang matang dalam penyediaan layanan publik. Dengan perencanaan yang baik, kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi dengan tepat, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Manajemen publik dalam pelayanan publik mencakup proses pengelolaan organisasi pemerintahan atau lembaga publik untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam Pelayanan

Publik di Disdukcapil, manajemen publik berperan dalam mengatur sumber daya, proses kerja, dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Secara nasional di Indonesia, menurut Sinambela (2006), layanan kepada masyarakat melibatkan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan warga akan barang dan jasa, baik yang bersifat administratif maupun non-administratif. Menurut Sinambela (Harbani Pasolong 2016: 128), pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tertentu sesuai dengan kebutuhan dan aturan pokok ditetapkan. Pelayanan publik akan di katakan berkualitas apabila memenuhi standar pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Negara adalah tokoh pertama dan utama dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat, bukan yang lainnya (Hesti Puspitosari dkk, 2016:14).

Pelayanan publik menjadi salah satu cara pemenuhan hak asasi masyarakat sebagai warga Negara, dan merupakan kewajiban negara untuk dilaksanakan. Selain itu juga pelayanan ini juga perwujudan pembangunan negara. Proses pembangunan yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Di Provinsi Jawa Tengah, peningkatan mutu layanan juga menjadi fokus utama pemerintah daerah.

Pelayanan publik di Kabupaten Blora merupakan salah satu fungsi utama dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan secara umum. Kabupaten Blora, yang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah, Indonesia, menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Di

tingkat lokal, Disdukcapil Kabupaten Blora memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini melibatkan pengelolaan data kependudukan serta pemberian layanan administrasi berupa penerbitan dokumen-dokumen penting, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik dan KIA. Dokumen-dokumen tersebut memiliki peran krusial karena menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan jaminan sosial (Sinambela, 2006:35).

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam Renstra Kabupaten Blora (2021-2026), peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam rencana pembangunan daerah. Disdukcapil Kabupaten Blora diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi petugas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan (Renstra Kabupaten Blora, 2021-2026:34). Program-program yang telah direncanakan ini diharapkan dapat mempersempit kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Blora.

Disdukcapil memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP-EI dan KIA. Layanan ini adalah kebutuhan dasar yang menyangkut hak-hak warga negara. Penelitian mengenai kualitas pelayanan di Disdukcapil sangat relevan karena langsung berdampak pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Blora berdasarkan lima dimensi utama menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006), serta mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat menurut Tjiptono (1997).

Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Blora dinilai berdasarkan lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006), yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati yang secara langsung mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat menurut Tjiptono (1997) terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Persepsi dan harapan masyarakat terhadap Disdukcapil Blora terbentuk dari pengalaman mereka berinteraksi dengan berbagai aspek pelayanan, seperti bukti fisik kantor yang nyaman, daya tanggap petugas dalam merespon pertanyaan, reliabilitas data yang diberikan, empati petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat, serta jaminan atas keamanan data pribadi.

Namun, implementasinya di berbagai kabupaten dan kota masih menghadapi berbagai tantangan sesuai dengan karakteristik masing-masing wilayah. Khususnya di Kabupaten Blora, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) masih menghadapi berbagai hambatan dalam penyelenggaraan layanan. Berdasarkan pengamatan dan keluhan warga, terdapat beberapa masalah utama yang menghambat mutu layanan di Disdukcapil Kabupaten Blora.

Tabel 1.2

Presentase Penduduk ber kepemilikan KTP-El

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Meningkatnya cakupan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Persentase penduduk ber kepemilikan KTP-El	98	96,62%	98,59

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan

Dindukcapil Blora

Persentase penduduk ber KTP-El terealisasi 96,62 %, dihitung dari jumlah wajib KTP sebanyak 706.136 orang, namun yang sudah melakukan perekaman dan tercetak KTP nya hanya 682.240 orang. Untuk capaian kinerja belum memenuhi target. Karena indikator kinerja terealisasi 96,62%, sedangkan target yang ditetapkan 98%.

Tabel 1.3

Presentase Penduduk ber kepemilikan KIA

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Meningkatnya cakupan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Persentase penduduk ber kepemilikan KIA	50%	46,85%	93,70%

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan

Dindukcapil Blora

Persentase kepemilikan KIA terealisasi 46,85% ini hitung dari jumlah anak usia 0-17 tahun sebanyak 222.241 anak, namun yang sudah memiliki Kartu Identitas Anak hanya 104.117 anak. Untuk capaian kinerja belum memenuhi target yaitu baru tercapai (93,70%), indikator kinerja terealisasi 46,85%, sedangkan target yang ditetapkan 50%.

KTP-el dan KIA merupakan dokumen penting bagi setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan menjadi sangat krusial. Namun, seringkali masyarakat mengeluhkan proses pengurusan yang berbelit-belit, waktu yang lama, dan kurangnya informasi yang jelas. Di Kabupaten Blora, meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat potensi perbaikan, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses layanan.

Pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi dan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh instansi pelayanan publik, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Standar tersebut meliputi waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, hingga sikap petugas. Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi kesenjangan antara regulasi dan kenyataan di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan pengurusan KTP-el dan KIA di Kabupaten Blora telah memenuhi standar yang ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik semakin penting. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana teknologi informasi telah dimanfaatkan dalam pelayanan pengurusan KTP-el dan KIA di Kabupaten Blora, serta mengidentifikasi kendala dan solusi yang relevan. Di era digitalisasi saat ini, pemerintah diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP Elektronik (KTP-El) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Blora masih kurang optimal. Sistem antrean elektronik dan pendaftaran online, yang seharusnya mempermudah proses pelayanan, sering kali tidak berfungsi dengan baik, sehingga masyarakat tetap harus mengantre secara manual.

Selain itu pembuatan KTP-El dan KIA masih belum optimal disebabkan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang belum kompeten, dalam hal ini teknologi informasi dan pelayanan adminduk juga menjadi faktor penting. Pelatihan dan peningkatan kemampuan SDM sering kali belum maksimal, sehingga kemampuan dalam menjalankan inovasi atau pemanfaatan data kurang optimal. Adanya jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan beban kerja yang ada, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif.

Tabel 1.4

Sarana dan Prasarana Dindukcapil Kabupaten Blora

Sarana dan Prasarana Dindukcapil Kab. Blora

No.	Jenis	Jumlah	Nilai (RP)
1.	Tanah	1	952.000.000,-
2.	Peralatan dan mesin	708	6.927.818.631,-
3.	Gedung dan bangunan	11	2.035.650.650,-
4.	Jalan, irigasi dan jaringan	5	157.957.626,-
5.	Aset tetap lainnya	3	6.530.000,00
6.	Aset lainnya	19	114.107.800,-
8.	Aset tidak terwujud	14	560.593.600,-
	Jumlah total	761	10.754.638.307,-

Sumber : Renstra Dindukcapil 2021-2026

Masih kurang optimalnya sarana dan prasarana pokok dan pendukung inovasi pelayanan yang seringkali disebabkan karena anggaran terbatas yang dialokasikan untuk kebutuhan pokok lainnya, sehingga anggaran untuk pengembangan sarana dan prasarana inovatif menjadi terbatas dan juga perubahan anggaran yang tidak stabil dari tahun ke tahun membuat perencanaan dan pelaksanaan pengembangan sarana prasarana menjadi sulit. Keterbatasan sarana dan prasarana yang berakibat pada kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Disdukcapil Blora berkaitan dengan kurangnya pelatihan SDM dalam memanfaatkan peralatan yang ada secara optimal. Jika staff tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan teknologi atau sistem administrasi yang tersedia, kinerja keseluruhan akan terpengaruh, terlepas dari

fasilitas yang ada pelaksanaan tugas, yang berakibat pada kinerja Disdukcapil Blora.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora memiliki pegawai yang terdiri atas CPNS/PNS dan Non PNS dan tenaga kontrak/tenaga harian lepas. Jumlah PNS dan CPNS yang ada 24 orang, terdiri dari laki-laki 13 orang dan perempuan sebanyak 11 orang, dan tenaga kontrak/tenaga harian lepas sebanyak 40 orang terdiri dari laki-laki 22 orang dan perempuan 18 orang. Adapun personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora dapat dilihat melalui tabel dibawah:

Tabel 1.5

Daftar Rekapitulasi Aparatur Dindukcapil menurut golongan

No.	Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Golongan I	-	-	-
2.	Golongan II	-	2	2
3.	Golongan III	6	12	18
4.	Golongan IV	3	1	4
5.	Tenaga Kontrak Daerah/Tenaga Honorer Harian Lepas	22	18	40
	Jumlah	31	33	64

Tabel 1.6

Rekapitulasi Aparatur Dindukcapil menurut pendidikan

No.	Pendidikan	PNS		Non PNS	
		L	P	L	P
1.	SD	-	-	-	-
2.	SLTP	-	-	-	-
3.	SLTA	-	1	9	8
4.	Sarjana Muda	-	2	3	3
5.	Sarjana	10	9	10	6
6.	Pasca Sarjana	1	1	-	-
	Jumlah	11	13	22	18

Sumber : Renstra 2021-2026

Kurangnya SDM yang kompeten di Disdukcapil Blora merupakan masalah yang multidimensional baik dari segi kuantitas maupun kualitas guna mendukung terlaksananya proses pembuatan KTP-El dan KIA karena tidak semua pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, terutama di bidang teknologi informasi dan kurangnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang relevan dengan perkembangan teknologi dan inovasi pelayanan.

Golongan yang rendah seringkali dikaitkan dengan terbatasnya peluang pengembangan karir hal ini dapat menurunkan motivasi karyawan untuk meningkatkan kompetensi, karena mereka merasa sulit untuk naik jabatan atau mendapatkan penghargaan yang sesuai. Golongan yang lebih rendah biasanya memiliki gaji dan tunjangan yang kurang memadai, sehingga sulit untuk menarik

dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Karyawan dengan golongan rendah seringkali diberikan beban kerja yang lebih berat, sehingga tidak memiliki cukup waktu untuk mengikuti pelatihan atau pengembangan diri.

Hal ini dapat menyebabkan adanya kesenjangan kompetensi antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan mungkin tidak sesuai dengan tingkat pendidikan mereka, sehingga tidak efektif dalam meningkatkan kompetensi. Perkembangan teknologi yang cepat menuntut karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang terus diperbarui. Karyawan dengan pendidikan yang lebih rendah mungkin kesulitan untuk mengikuti perkembangan tersebut.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten turut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Blora masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas di Disdukcapil Kabupaten Blora juga menjadi masalah yang signifikan. Fasilitas seperti perangkat komputer, sistem jaringan, dan ruang tunggu yang memadai sering kali belum tersedia atau tidak berfungsi dengan baik. Hal ini berpengaruh pada kinerja petugas dalam menyelesaikan tugas administrasi kependudukan secara tepat waktu dan efisien.

Selain itu, masalah distribusi dokumen kependudukan seperti KTP-El dan KIA juga menjadi sorotan. Distribusi dokumen yang lambat atau tidak tepat waktu sering kali menimbulkan keluhan dari masyarakat. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem dan prosedur kerja di Disdukcapil Kabupaten Blora agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Dengan berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan publik KTP-El dan KIA di Disdukcapil Kabupaten Blora. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

Untuk lebih memahami permasalahan ini, penelitian ini merumuskan dua pertanyaan yaitu Bagaimana Pelayanan Publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora dan Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora secara umum, termasuk proses, prosedur, dan interaksi dengan warga dan mutu layanan yang diberikan, mencakup dimensi-dimensi seperti kecepatan, keramahan petugas, transparansi prosedur, kompetensi petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan mendorong terciptanya good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik (Sinambela, 2006:25). Di Kabupaten Blora, Disdukcapil masih menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten

Blora merupakan prioritas yang harus diwujudkan oleh pemerintah daerah. Dengan memperhatikan lima dimensi utama pelayanan publik bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati diharapkan pelayanan yang diberikan dapat semakin baik, memenuhi harapan masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Pelayanan publik yang optimal di tingkat lokal tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat, tetapi juga mempengaruhi kesejahteraan sosial dan stabilitas politik di daerah tersebut. Pelayanan yang tidak memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada protes sosial atau bahkan ketidakstabilan politik.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengangkat judul skripsi **”Kualitas Pelayanan Publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora”**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Disdukcapil Kabupaten Blora dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi harapan dan persepsi masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pemerintah daerah memiliki kesadaran dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam hal administrasi kependudukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah disusun oleh penulis, terdapat beberapa identifikasi masalah dalam penyusunan seminar proposal, yaitu:

1. Jumlah Penduduk yang memiliki KTP-El dan KIA belum terealisasi sesuai target kinerja yang telah ditetapkan
2. Implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti sistem antrian elektronik atau pendaftaran online yang masih kurang optimal
3. Terbatasnya SDM yang kompeten dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas, yang berakibat pada kinerja Disdukcapil Blora
5. Distribusi dokumen yang lambat atau tidak tepat waktu sering menjadi keluhan masyarakat, yang disebabkan oleh masalah internal, seperti pengelolaan logistik, maupun eksternal, seperti keterbatasan jaringan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora?

Rumusan masalah ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai kondisi pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Kabupaten Blora, serta untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan dengan mengacu pada dimensi-dimensi utama kualitas pelayanan publik yang telah dijelaskan dalam latar belakang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan kemampuan penulisan karya ilmiah dengan berpedoman pada kajian teori yang didapatkan dari Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terutama dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Blora serta dapat membantu mengidentifikasi prosedur kerja yang tidak efisien dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.
2. Hasilnya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan, serta bermanfaat untuk dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Blora dalam rangka meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blora bagi peneliti secara khusus dan pembaca secara umum.

1.5.3 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian dapat menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan bagi pemangku kepentingan mengenai Kualitas Pelayanan Publik. Dengan mengetahui kelebihan dan kekurangan, Disdukcapil dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Publik sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diterima, dan bermanfaat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan cepat.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menggunakan ringkasan dari artikel penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti meliputi judul penelitian, peneliti, sumber jurnal, tujuan penelitian, temuan penelitian dan perbedaan penelitian yang sudah diteliti dengan yang akan diteliti. Berikut tabel ringkasan penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 1.7

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Proposal	Perbedaan dengan Proposal
1	Coleta Maskikit, "Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke"	Pelayanan administrasi kependudukan di Merauke menghadapi kendala dalam ketepatan waktu dan ketersediaan	Fokus pada pelayanan publik di Disdukcapil	Lokasi penelitian di Kabupaten Merauke

		blanko e-KTP, ruang pelayanan yang kecil mengakibatkan kecemburuan sosial antar masyarakat		
2	Varon, "Kualitas Pelayanan Publik dalam Organisasi Publik di Kabupaten Kolaka"	Pelayanan publik belum sepenuhnya optimal, masih terdapat banyak keluhan terkait waktu layanan	Fokus evaluasi kualitas pelayanan publik	Lokasi penelitian di Kabupaten Kolaka
3	Lisa Hildayanti, "Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Enrekang"	Dimensi pelayanan dinilai dari kehandalan, ketampakan fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati. Respon	Fokus pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik	Lokasi penelitian di Kabupaten Enrekang

		pegawai dinilai baik, namun kualitas sarana prasarana dinilai rendah		
4	Yusondra, "Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web"	Implementasi sistem informasi kependudukan membantu pengelolaan data kependudukan	Menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik	Fokus pada perancangan sistem informasi
5	Firdasari & Hardjati, "Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya"	Pelaksanaan pemberdayaan administrasi kependudukan berjalan dengan baik dan sesuai standar pelayanan	Fokus pada administrasi kependudukan	Fokus pada warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo, Surabaya
6	Emil Rifqi et al., "Analisis Kualitas Pelayanan Izin"	Pelayanan izin trayek angkutan umum kurang	Menggunakan analisis kualitas	Fokus pada izin trayek

	Trayek Angkutan Umum di Kabupaten Jepara"	optimal, dampak pelayanan dirasakan oleh pemohon	pelayanan publik	angkutan umum
7	Tarantika & Megawati, "Evaluasi Layanan Klampid pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya"	Efisiensi pelayanan melalui KLAMPID cukup efektif, namun masih terdapat kendala dalam operasional website	Fokus evaluasi pelayanan publik	Fokus pada layanan KLAMPID di Surabaya
8	Imanda, "Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah"	Pelayanan belum optimal, banyak keluhan terkait proses administrasi	Fokus pada kualitas pelayanan di Disdukcapil	Lokasi penelitian di Kabupaten Bengkulu Tengah
9	Achni Sutopo, "Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas pelayanan belum	Menggunakan indikator	Lokasi penelitian di

	di Disdukcapil Kabupaten Temanggung"	memuaskan, sarana dan prasarana masih kurang, kurangnya informasi yang optimal	kualitas pelayanan	Kabupaten Temanggung
10	Fadilah & Mulianingsih, "Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sintren di Kabupaten Cirebon"	Pelayanan online melalui aplikasi Sintren memiliki banyak kekurangan seperti sosialisasi yang kurang dan kepercayaan masyarakat rendah	Menggunakan teknologi dalam pelayanan publik	Fokus pada aplikasi online di Kabupaten Cirebon

Sumber: Diolah Peneliti

Bagian penelitian terdahulu dalam proposal ini mengkaji sepuluh studi sebelumnya yang berfokus pada kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

atau lembaga publik serupa. Penelitian-penelitian ini menyoroti beragam isu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan pemberdayaan administrasi kependudukan.

Studi pertama, yang dilakukan oleh Coleta Maskikit, berjudul "Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke." Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Merauke menghadapi sejumlah kendala, termasuk ketidakmampuan untuk memenuhi ketepatan waktu dan keterbatasan dalam ketersediaan blangko e-KTP. Kendala ini mengakibatkan munculnya kecemburuan sosial di antara masyarakat, karena terdapat perbedaan dalam waktu pemrosesan pelayanan. Fokus utama penelitian ini adalah pada pelayanan publik di Disdukcapil di Kabupaten Merauke, yang relevan dengan fokus proposal ini, meskipun memiliki konteks lokasi yang berbeda (Maskikit, 2019).

Penelitian kedua oleh Varon, yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Organisasi Publik di Kabupaten Kolaka," menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Kolaka belum mencapai tingkat optimal. Masyarakat masih banyak mengeluhkan lambatnya waktu pelayanan yang diberikan. Fokus dari penelitian ini adalah evaluasi kualitas pelayanan publik, khususnya dalam dimensi waktu layanan, yang merupakan salah satu aspek penting dan relevan dengan proposal ini, meskipun konteks geografisnya berbeda (Varon, 2020).

Studi ketiga yang dilakukan oleh Lisa Hildayanti, dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Enrekang," mengkaji dimensi kualitas pelayanan

publik yang mencakup kehandalan, ketampakan fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa respons pegawai cukup memadai, namun terdapat kekurangan dalam kualitas sarana dan prasarana yang dinilai masih rendah oleh masyarakat. Fokus penelitian ini mirip dengan proposal ini dalam hal menyoroti dimensi kualitas pelayanan publik, namun terdapat perbedaan pada lokasi penelitian yang berpusat di Kabupaten Enrekang (Hildayanti, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Yusondra, berjudul "Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web," menemukan bahwa implementasi sistem informasi kependudukan berbasis web berkontribusi signifikan terhadap perbaikan dalam pengelolaan data kependudukan. Fokus penelitian ini adalah pada pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, yang relevan dengan proposal ini dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan melalui teknologi, meskipun penekanan Yusondra lebih pada aspek teknis dari sistem informasi (Yusondra, 2018).

Studi oleh Firdasari dan Hardjati, berjudul "Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya," menemukan bahwa pelaksanaan pemberdayaan administrasi kependudukan di Surabaya telah berjalan dengan baik dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Fokus penelitian ini adalah pada pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya administrasi kependudukan, khususnya bagi warga yang pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo, Surabaya (Firdasari & Hardjati, 2020).

Emil Rifqi et al. dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Umum di Kabupaten Jepara" menemukan bahwa pelayanan izin trayek angkutan umum belum optimal, dan dampak negatifnya dirasakan oleh pemohon izin. Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik dalam konteks izin trayek angkutan umum, yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada sektor-sektor tertentu dalam pelayanan publik (Rifqi et al., 2021).

Tarantika dan Megawati melakukan evaluasi terhadap "Layanan KLAMPID pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya." Penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan melalui KLAMPID cukup baik, meskipun masih terdapat sejumlah kendala dalam operasional website. Evaluasi ini relevan dengan proposal ini dalam hal meningkatkan efisiensi pelayanan publik, meskipun objek yang dievaluasi lebih spesifik, yakni layanan KLAMPID di Surabaya (Tarantika & Megawati, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Imanda, berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah," menyimpulkan bahwa pelayanan publik di wilayah tersebut belum optimal, dengan banyak keluhan mengenai proses administrasi yang dinilai rumit dan tidak efisien. Penelitian ini menyoroti keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai, sejalan dengan tema proposal ini, meskipun lokasi penelitiannya berbeda (Imanda, 2021).

Achni Sutopo dalam penelitiannya mengenai "Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Temanggung" menemukan bahwa kualitas pelayanan

publik di Kabupaten Temanggung masih belum memuaskan. Keterbatasan dalam sarana dan prasarana, serta kurangnya informasi yang optimal bagi masyarakat, menjadi kendala utama. Fokus penelitian ini pada indikator kualitas pelayanan sejalan dengan proposal ini, khususnya dalam evaluasi sarana dan prasarana dalam menunjang kualitas pelayanan publik (Sutopo, 2020).

Studi terakhir oleh Fadilah dan Mulianingsih, berjudul "Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sintren di Kabupaten Cirebon," menemukan bahwa pelayanan online melalui aplikasi Sintren masih memiliki banyak kekurangan, terutama dalam hal sosialisasi dan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik yang dibahas dalam penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi di sektor pelayanan publik (Fadilah & Mulianingsih, 2022)..

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014: 3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikooordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi

publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

McCurdy dalam Keban (2014: 3) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu poses politik, yaitu sebagai salah satu cara metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. dengan kata lain administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit untuk dipisahkan dari dunia politik.

Istilah administrasi publik menurut Keban (2014: 4-5) adalah:

- Istilah *administration of public* menunjukkan bagaimana pemerintah berperanan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah.

- Kemudian istilah *administration for public* menunjukkan suatu konteks yang lebih maju dari yang pertama di atas, yaitu pemerintah lebih berperanan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik (*service provider*). Dalam

konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama kegiatan pemerintah namun pemerintah tidak berupaya memberdayakan publik.

- Selanjutnya istilah *administration by public* merupakan suatu konsep yang sangat berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat, lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberi kesempatan untuk itu. Dalam hal ini, kegiatan pemerintah lebih mengarah kepada “empowerment” yaitu pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya tergantung terus-menerus kepada pemerintah. Akibatnya masyarakat dapat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, mulai dari penentuan kebutuhan sampai pada pelaksanaan dan penilaian hasil, sementara pemerintah lebih memainkan perannya sebagai fasilitator dan dapat memfokuskan diri pada urusan-urusan kenegaraan yang bersifat strategis.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry dalam Keban (2014: 31) telah terjadi lima paradigma dalam administrasi negara, seperti diuraikan berikut ini:

Paradigma 1 (1900-1926) dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Tokoh-tokoh dari paradigma tersebut adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya yang berjudul “Politics and Administration” pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus

memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi kehendak rakyat, sedangkan administrasi memberi perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Pemisahan antara politik dan administrasi ini dimanifestasikan oleh pemisahan antara badan legislatif yang bertugas mengekspresi kehendak rakyat dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikan kehendak rakyat tersebut. Badan judikatif dalam hal ini berfungsi membantu badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Implikasi dari paradigma tersebut adalah bahwa administrasi harus dilihat sebagai sesuatu yang bebas nilai dan diarahkan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi dari government bureaucracy.

Paradigma 2 (1927-1937) disebut sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Tokoh-tokoh terkenal dari paradigma ini adalah Willoughby, Gullick & Urwick, yang sangat dipengaruhi oleh tokoh-tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai focus administrasi publik. prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam apa yang disebut sebagai POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling, Reporting, Budgeting) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja, atau bersifat universal. Sedangkan lokus administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena mereka beranggapan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk di organisasi pemerintah.

Paradigma 3 (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Morstein-Marx adalah seorang editor buku "Elements Of Public Administration" di tahun 1946 mempertanyakan pemisahan politik dan

administrasi sebagai suatu yang tidak mungkin atau tidak realistis, sementara Herbert Simon mengarahkan kritiknya terhadap ketidak konsistenan prinsip administrasi dan menilai bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku universal. Akibatnya muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedang fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Sayangnya, mereka yang mengajukan kritikan terhadap prinsip-prinsip administrasi tidak memberi jalan keluar tentang fokus yang digunakan dalam administrasi publik.

Paradigma 4 (1956-1970) adalah Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dsb merupakan fokus dari paradigma ini. Dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan yang berorientasi pada kebijakan publik. semua fokus yang dikembangkan di sini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam dunia administrasi publik. Karena itu lokusnya, menjadi tidak lepas.

Paradigma 5 (1970-sekarang) merupakan paradigma terakhir yang disebut sebagai Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. paradigma tersebut telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma

ini adalah teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik; sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “scientific manajement”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific manajemen”. Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain Menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12) menejemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill).

Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:179), fungsi-fungsi manajemen meliputi:

- a. Perencanaan (Planning) adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan.
- b. Pengorganisasian (Organizing) dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan.
- c. Pengarahan (Commanding) merupakan fungsi yang dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan bisa dimulai.
- d. Pengkoordinasian (Coordinating) Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk mencapai tujuan. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

1.6.2.4 Pelayanan Publik

Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah

contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “restaurant”. Dengan penjelasan diatas sudah sangat perbedaan antara barang publik (museum) dan barang privat (restaurant). Oleh sebab itu selanjutnya pembahasan akan lebih fokus pada “barang publik” yang menjadi tanggung jawab pemerintah (Bambang Istianto, 2011:106).

Pelayanan publik adalah salah satu kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan hak-hak dasar warga negara. Pelayanan publik yang berkualitas, menurut Sinambela (2006), harus didasarkan pada beberapa prinsip utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Setiap elemen ini memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Akuntabilitas berarti bahwa pemerintah bertanggung jawab atas segala tindakan dan keputusan yang diambil dalam proses pelayanan. (Dwiyanto, 2010).

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
3. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Menurut (Ridwan dkk, 2012:101-102) Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, memuat tentang:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, di mana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi, di mana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, di mana tempat dan alokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, di mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

1.6.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemenelemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.

c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2005:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002:205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset menejmen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (service quality). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

1.6.2.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administrative, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalny status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin

Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999:7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

a. Business service, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;

b. Trade sevice, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;

c. Infrastruktur service, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;

d. Sosial and personal service, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan

e. Public administration, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - 2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;

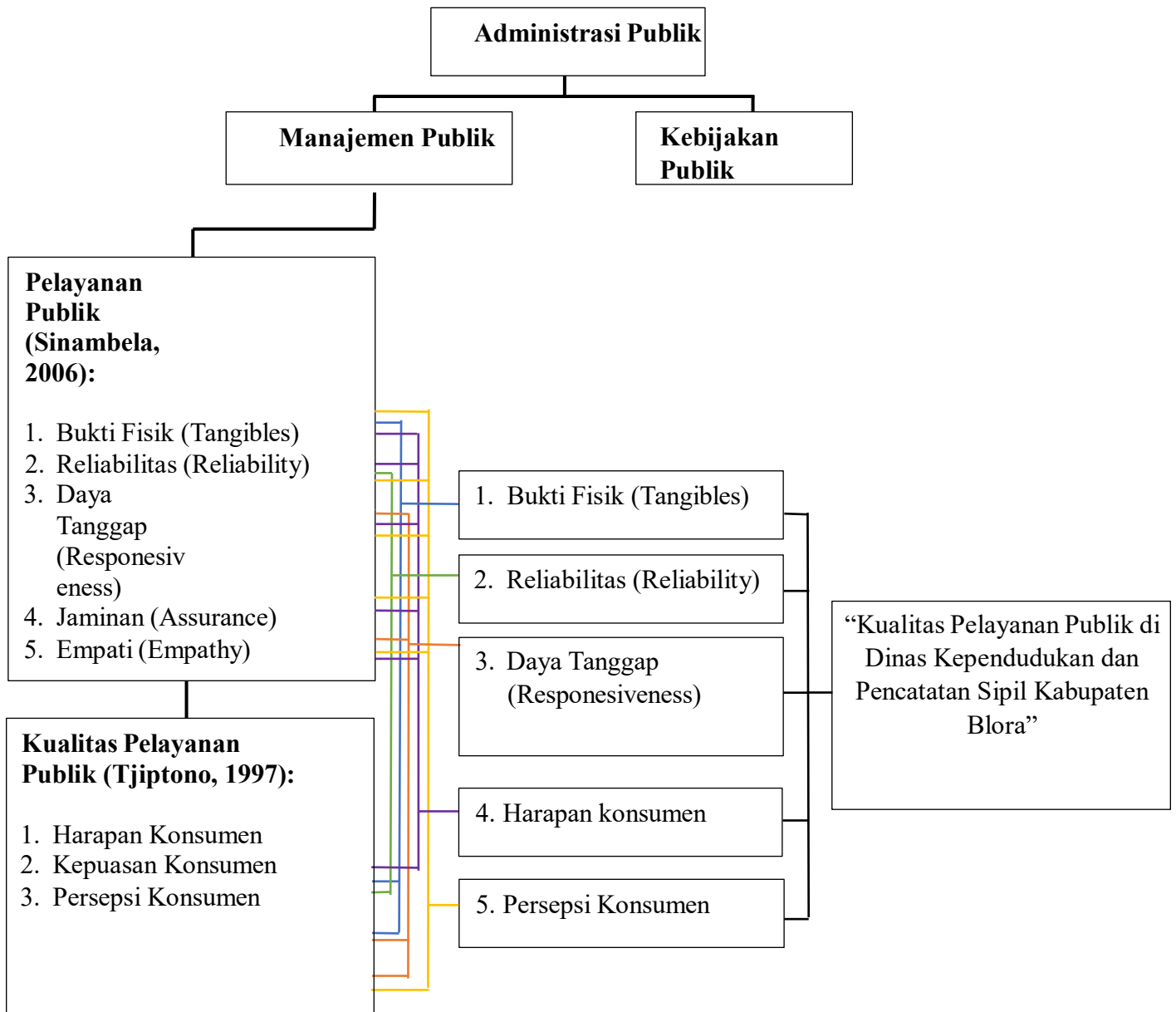
- 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

1.6.2.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

1.6.3 Kerangka Berfikir



Sumber: Diolah Peneliti dari teori Sinambela dan Tjiptono

Gambar 1. Kerangka Berfikir

1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7), pelayanan publik terdiri dari beberapa dimensi yang saling terkait dan berpengaruh dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut dioperasionisasikan melalui penjelasan berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merujuk pada elemen-elemen nyata yang dapat diamati oleh masyarakat dalam pelayanan publik. Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7), bukti fisik menjadi penting karena memberikan kesan pertama kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang akan mereka terima. Dimensi ini meliputi penampilan fasilitas pelayanan, peralatan yang digunakan, penampilan petugas, serta kenyamanan dan kebersihan lingkungan tempat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora, Bukti fisik ini berupa:

- a. Fasilitas dan keadaan fisik gedung/kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.
- b. Sarana prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan.
- c. Penampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.

2. Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat sesuai dengan harapan masyarakat. Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menekankan bahwa reliabilitas adalah elemen fundamental dalam pelayanan publik karena membangun dasar kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari Dindukcapil Blora, yaitu:

- a. Ketepatan waktu dalam pelayanan dan kehadiran pada perusahaan seperti yang telah dijanjikan.
- b. Ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora untuk prosedur yang telah ditetapkan kepada perusahaan untuk cara mendaftar pelayanan tersebut.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7), pelayanan publik harus responsif agar dapat memberikan solusi yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora untuk membantu perusahaan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti:

- a. Daya tanggap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora dalam menanggapi keluhan yang perusahaan keluhkan.
- b. Tindakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora dengan segera dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi perusahaan.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan merujuk pada rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional dan kompeten. Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menyatakan bahwa jaminan pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kompetensi petugas, kredibilitas institusi, keamanan, serta kesopanan dalam pelayanan yang dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora dalam memberikan pelatihan. Contohnya seperti:

- a. Masyarakat merasa aman dalam menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.
- b. Sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora yang ramah dan sopan dalam melayani masyarakat.
- c. Kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani pelanggan.

5. Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan situasi masyarakat secara individual dan memberikan perhatian yang diperlukan. Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menekankan bahwa empati merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik karena menciptakan hubungan yang positif antara petugas dan masyarakat. Seperti:

- a. Keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora dalam melakukan pelayanan.

- b. Mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan perusahaan dengan seksama dan memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi keluhan tersebut.

1.7.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek yang menentukan seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan teori dari Tjiptono (1997), kualitas pelayanan publik dioperasionalisasikan melalui beberapa dimensi utama, yaitu harapan konsumen dan persepsi konsumen.

1. Harapan Konsumen

Harapan konsumen adalah ekspektasi yang dimiliki oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan mereka terima. Tjiptono (1997) menekankan bahwa harapan konsumen memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Harapan konsumen terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi yang diperoleh dari sumber lain, serta standar pelayanan yang dipromosikan oleh penyedia layanan. Ketika harapan konsumen tinggi, penyedia layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai tetapi juga melebihi ekspektasi tersebut. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang memberikan layanan tersebut.

2. Persepsi Konsumen

Persepsi konsumen mencerminkan pandangan dan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Tjiptono (1997) menyatakan bahwa persepsi konsumen dipengaruhi oleh pengalaman langsung masyarakat saat menerima pelayanan, serta informasi yang diterima dari berbagai sumber lainnya. Persepsi konsumen dapat mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, keandalan dalam memberikan informasi, dan kemudahan akses terhadap layanan. Ketika pengalaman konsumen sesuai dengan atau melebihi harapan mereka, persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan menjadi positif. Namun, jika pengalaman tidak sesuai dengan harapan, persepsi terhadap kualitas pelayanan dapat menjadi negatif. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memastikan bahwa semua aspek pelayanan, mulai dari proses hingga hasil akhir, memenuhi standar kualitas yang tinggi agar dapat membentuk persepsi positif di benak masyarakat.

3. Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono dalam Sarmilih (2017) “Kepuasan adalah respon terhadap ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja *actual* produk yang dirasakan setelah penerimaan”. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tahap dalam proses pelayanan yang dilakukan dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakatnya perlu dilakukan secara baik, berkesinambungan dan tegas agar

masyarakat bisa merasa puas apa yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.

Tabel 1.8

Konsep	Fenomena	Gejala	Sub Gejala
Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Blora adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif terkait dokumen kependudukan, sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Rencana Strategis Kabupaten Blora 2020-2026 yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan aksesibilitas.	1. Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora	1. Bukti Fisik (Tangibles): Ketersediaan fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan pelayanan yang memadai, dan penampilan petugas yang professional.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan fasilitas fisik yang bersih, nyaman, dan peralatan pelayanan yang memadai. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi konsumen terhadap fasilitas yang disediakan, termasuk kenyamanan ruang tunggu dan profesionalitas petugas.
		2. Reliabilitas (Reliability): Keandalan dan konsistensi dalam memberikan layanan, termasuk ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan keakuratan informasi yang diberikan.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi tentang keandalan petugas dalam menyelesaikan layanan sesuai janji atau waktu yang telah ditetapkan.
		3. Daya Tanggap (Responsiveness):	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan

		Kemampuan petugas dalam merespon pertanyaan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat, serta kesediaan membantu ketika terjadi kendala.	respons yang cepat dan kesediaan petugas untuk membantu saat dibutuhkan. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi tentang seberapa cepat dan tanggap petugas dalam melayani permintaan atau menjawab pertanyaan.
		4. Jaminan (Assurance): Kompetensi dan kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan, termasuk pengetahuan, kemampuan menjelaskan prosedur, serta menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan jaminan keamanan, kompetensi petugas, dan pelayanan yang dapat dipercaya. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi tentang kepercayaan dan kenyamanan yang diberikan petugas selama proses pelayanan.
		5. Empati (Empathy): Kepedulian petugas dalam memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat, termasuk memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan perhatian kepada setiap individu.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan petugas yang peduli dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pribadi mereka. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi tentang sikap ramah dan kepedulian petugas terhadap kondisi atau kebutuhan konsumen.

2. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui layanan administrasi kependudukan yang efektif dan memuaskan.	Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora	1. Bukti Fisik (Tangibles): Menyangkut aspek fisik dari pelayanan seperti fasilitas, penampilan, dan materi pendukung lainnya yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan fasilitas fisik yang bersih, nyaman, dan peralatan pelayanan yang memadai. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi konsumen terhadap fasilitas yang disediakan, termasuk kenyamanan ruang tunggu dan profesionalitas penampilan petugas.
		2. Reliabilitas (Reliability): Mengukur kemampuan dinas dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan janji yang telah dibuat.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan layanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji pelayanan. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi konsumen mengenai keandalan dan konsistensi pelayanan, apakah layanan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
		3. Daya Tanggap (Responsiveness): Berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan dinas dalam merespon	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan petugas yang cepat tanggap dalam menangani permintaan dan keluhan.

		kebutuhan, permintaan, serta keluhan dari masyarakat.	2. Persepsi Konsumen: Persepsi konsumen mengenai kecepatan respon petugas dalam menjawab pertanyaan atau keluhan, serta kesiapan membantu kebutuhan mereka.
		4. Jaminan (Assurance): Menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi, pengetahuan, dan sikap pegawai dalam memberikan layanan.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan pegawai yang kompeten, ramah, dan memberikan rasa aman dalam menerima layanan. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi konsumen mengenai kompetensi dan pengetahuan petugas, serta sikap profesional dan ramah yang ditunjukkan saat memberikan layanan.
		5. Empati (Empathy): Fokus pada kemampuan dinas untuk memberikan perhatian khusus dan memahami kebutuhan unik setiap individu masyarakat.	1. Harapan Konsumen: Konsumen mengharapkan pelayanan yang personal, perhatian terhadap kebutuhan khusus, dan menunjukkan kepedulian. 2. Persepsi Konsumen: Persepsi konsumen terhadap sejauh mana petugas menunjukkan perhatian dan memahami kebutuhan spesifik mereka

			secara personal.
--	--	--	------------------

Operasionalisasi Konsep

Sumber: Peneliti dari Renstra Dindikcapil Blora 2021-2026

1.8 Argumen Penelitian

Setiap peneliti memiliki fokus dan lokusnya masih-masing pada penelitiannya. Maka diperlukan sebuah ide atau gagasan yang akan membuat penelitian berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila dilihat dari segi pelayanan publik belum ada penelitian yang mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Blora. Oleh karena itu peneliti akan membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora untuk menentukan langkah selanjutnya dalam menganalisis kualitas pelayanan dengan data kependudukan yang berkualitas, diharapkan dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam berbagai bidang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Blora, apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dan memastikan pelayanan yang adil dan efisien. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mempengaruhi efisiensi administrasi, tetapi juga berdampak pada hubungan antara masyarakat dan pemerintah daerah. Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan ramah, kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Penelitian ini relevan dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan transparansi, efisiensi, dan kenyamanan dalam menerima

layanan publik, yang diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan di sektor pemerintahan daerah, sehingga kualitas pelayanan dapat mempertimbangkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2009), penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang sangat berguna ketika peneliti ingin memberikan penjelasan detail mengenai berbagai fenomena sosial yang kompleks, terutama dalam konteks pelayanan publik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memetakan berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan secara menyeluruh, mulai dari sistem administrasi yang digunakan hingga perilaku para petugas di lapangan. Selain itu, penelitian deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai dimensi kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan 5 aspek utama pelayanan publik, yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), sebagaimana diuraikan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2006).

Tipe penelitian ini tepat untuk mengetahui kompleksitas kualitas pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Blora dengan maksud untuk memahami persepsi dan harapan masyarakat secara mendalam terkait pelayanan yang mereka terima di Dindukcapil Kabupaten Blora. Kualitas pelayanan publik adalah konsep yang sangat subjektif, sehingga data kualitatif mampu menggali lebih dalam pandangan

masyarakat tentang aspek-aspek layanan yang sulit diukur hanya dengan angka atau statistik.

1.9.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat diadakannya suatu penelitian. Sedangkan situs penelitian adalah letak sebenarnya dimana peneliti melakukan suatu penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat, dan benar-benar dibutuhkan serta berkaitan dengan tema, masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Kabupaten Blora dan situs penelitian yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. Lokasi penelitian yang ditetapkan ditujukan dalam rangka memberikan batasan ruang lingkup penelitian dengan fokus pada fenomena yang terjadi.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini mengacu pada individu atau kelompok yang terlibat dalam proses penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. Subjek penelitian ini didasarkan pada upaya pencarian data menggunakan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling.

Tujuan dari purposive sampling adalah untuk menjelaskan suatu permasalahan secara jelas, sehingga tujuan utama penelitian dapat terpenuhi. Purposive sampling merupakan teknik yang cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, karena peneliti kemungkinan besar dapat mengetahui kualitas dari

informan atau responden sehingga penelitian menjadi valid. Sedangkan accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik ini sering digunakan ketika peneliti melakukan kunjungan langsung ke lapangan. Oleh karena itu, subjek penelitian dalam penelitian ini yakni:

1. Staf Analis Kebijakan Ahli Muda Subkoordinator Identitas Penduduk

Sebagai staf yang langsung terlibat dalam proses pelayanan KTP-el dan KIA, informan ini memiliki pemahaman mendalam tentang setiap langkah prosedur, mulai dari penerimaan permohonan hingga pencetakan dokumen. Mereka mengetahui secara langsung kendala-kendala yang sering ditemui dalam proses pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Dengan pemahaman yang komprehensif, informan ini dapat memberikan masukan dan solusi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Informan ini memiliki akses langsung ke berbagai data dan dokumen terkait pelayanan KTP-el dan KIA, seperti laporan kinerja, data pengaduan, dan standar operasional prosedur (SOP). Mereka mengetahui perkembangan kebijakan terkait pelayanan kependudukan di tingkat kabupaten dan nasional. Informan ini sering berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat tentang harapan dan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan. Sebagai analis kebijakan, informan ini mampu menganalisis kebijakan terkait pelayanan KTP-el dan KIA serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Posisi informan

sebagai staf analisis kebijakan memberikan mereka pandangan yang lebih objektif dan netral terhadap permasalahan yang ada.

2. Staff Adminsitrator Database Kependudukan Subkoordinator Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan

Informan ini memiliki pemahaman mendalam tentang sistem database kependudukan, prosedur pelayanan, dan kendala yang sering dihadapi sehingga dapat memberikan data yang lebih akurat dan terkini mengenai kinerja pelayanan, waktu tunggu, kesalahan data, dan sebagainya. Dan mampu memberikan analisis mendalam tentang bagaimana sistem bekerja, kelemahannya, dan potensi perbaikannya. Informan ini seringkali menjadi titik kontak utama antara masyarakat dengan sistem administrasi kependudukan.

Memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi berbagai jenis pertanyaan, keluhan, dan permintaan dari masyarakat. Melalui interaksi langsung, informan dapat memberikan wawasan tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat dari layanan kependudukan. Informan ini terlibat langsung dalam implementasi kebijakan terkait pelayanan KTP-el dan KIA. Mereka dapat menjelaskan kendala yang dihadapi dalam menerapkan kebijakan tersebut dan bagaimana hal itu mempengaruhi kualitas pelayanan.

3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Sebagai kepala bidang, informan ini memiliki pemahaman yang sangat mendalam tentang seluruh tahapan proses pelayanan KTP-El dan KIA, mulai dari penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen. Informan dapat memberikan

gambaran yang komprehensif tentang kendala, tantangan, dan upaya perbaikan yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan. Kepala bidang memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan dan strategi pelayanan. Informan dapat menjelaskan alasan di balik keputusan-keputusan tersebut serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

Informan dapat menjelaskan visi dan misi organisasi terkait pelayanan publik, serta bagaimana hal tersebut diimplementasikan dalam pelayanan KTP-EI dan KIA. Memberikan informasi mengenai kebijakan internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti standar pelayanan, prosedur operasional standar (SOP), dan sistem pengawasan. Informan dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang masih dihadapi dalam memberikan pelayanan dan upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

4. Masyarakat

Masyarakat memiliki pengalaman nyata dan persepsi langsung mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Informasi yang diperoleh dari mereka akan lebih relevan dan akurat karena bersumber dari pihak yang paling berkepentingan. Masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kabupaten Blora memiliki latar belakang yang beragam, seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Beragamnya perspektif ini akan memperkaya data yang diperoleh. Dengan melibatkan masyarakat sebagai informan, data yang diperoleh akan lebih akurat dan reliabel. Hal ini karena data

tersebut didasarkan pada pengalaman nyata masyarakat, bukan hanya pada data administratif yang mungkin saja tidak mencerminkan kondisi sebenarnya.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data menurut Patton (Emzir, 2010) ada tiga jenis data dalam penelitian kualitatif, yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumen. Pada penelitian ini jenis data yaitu data kualitatif yang berasal dari wawancara dengan informan, pengamatan langsung berupa foto dan dokumen berupa literatur jurnal terdahulu.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data menurut Lofland dan dalam Moleong (2014:157) mengatakan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Berkaitan dengan hal ini terdapat dua jenis sumber data yang ada, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau dari subjek penelitian yang terlibat dalam fenomena yang sedang diteliti, Moleong (2009) mendefinisikan data primer sebagai data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan, tanpa perantara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara kepada narasumber yang dapat dipercaya dalam penelitian ini, adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah Bidang

Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Analis Kebijakan Ahli Muda Subkoordinator Pindah Datang dan Pendataan Penduduk, Analis Kebijakan Ahli Muda Subkoordinator Identitas Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Analis Kebijakan Ahli Muda Subkoordinator Kelahiran dan Kematian, Analis Kebijakan Ahli Muda Subkoordinator Perkawinan, Perceraian, Perubahan, Status Anak dan Kewarganegaraan, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Subkoordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Subkoordinator Informasi Administrasi Kependudukan, dan Masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, baik melalui dokumen resmi, literatur akademik, maupun laporan institusi yang relevan. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat temuan yang diperoleh dari data primer.

Data sekunder dalam penelitian ini mencakup:

1. Dokumentasi yang dilakukan berupa arsip-arsip dan laporan-laporan yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Blora
2. Artikel dan informasi dari jurnal dan internet
3. Buku Profil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora Tahun 2017-2023

4. Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Blora 2021-2026
5. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Blora Nomor 75 Tahun 2021

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk tantangan yang dihadapi, strategi yang digunakan untuk mengatasi kendala, serta pandangan mereka tentang bagaimana pelayanan dapat ditingkatkan. Dari sisi masyarakat, wawancara ini bertujuan untuk memahami persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diterima, mulai dari ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, hingga sikap dan perilaku petugas (Moleong, 2009). Wawancara dilakukan secara purposive dengan para informan yang benar-benar terlibat secara langsung dalam kualitas pelayanan publik di Dindukcapil Blora.

2. Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi atau fakta yang ada dan terjadi, sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara dengan kenyataan lapangan sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi satu sama lain.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari, menganalisis dan memahami literatur dari dokumen, artikel, literatur, dan arsip-arsip serta laporan terkait Kualitas Pelayanan Publik di Dindikcapil Kabupaten Blora. Pengumpulan data diproses menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik dalam menentukan sampel yang digunakan dalam penentuan narasumber berdasarkan pada tujuan dan pertimbangan bahwa narasumber yang dipilih adalah yang memahami permasalahan yang akan diteliti, sehingga dapat mempermudah peneliti.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1994) dalam Rodsyada (2020:213- 217) menyatakan bahwa proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, merupakan proses yang dilakukan peneliti dalam memperoleh data yang akan diperlukan berdasarkan hasil dari wawancara, dokumentasi, observasi dan studi kepustakaan.
2. Kondensasi data, merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dari data-data wawancara yang telah dilakukan sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat terfokus sesuai

dengan tingkat kebutuhan dalam penelitian. Melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang sesuai dengan topik penelitian.

3. Uji keabsahan, adalah proses pengujian keberadaan atau keabsahan dengan menggunakan uji kredibilitas data yang digunakan dengan menggunakan teknik triangulasi.
4. Penyajian data, menggunakan bentuk uraian singkat berupa tabel, grafik dan lain sebagainya, sehingga mempermudah dalam memahami fenomena yang terjadi dalam penyusunan rencana kerja.
5. Penarikan kesimpulan yang dilakukan bersifat temporal, data yang diperoleh telah dianalisis kemudian dijelaskan dan diartikan dalam bentuk kalimat-kalimat dengan tujuan untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan keterangan tersebut pada setiap tahapan dalam proses penelitian yang digunakan untuk mendapatkan keabsahan data dengan mempelajari seluruh data yang ada melalui berbagai sumber yang didapatkan dari lapangan dan dokumentasi melalui metode wawancara.

1.9.8 Kualitas Data (Goodness Criteria)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Peer Debriefing. Metode ini dipilih agar hasil yang didapatkan dari penelitian dapat bersifat konkret. Peer Debriefing merupakan proses konsultasi dengan individu yang tidak memiliki kepentingan dalam sebuah penelitian yang sedang dilakukan. Komariah (2014:170) menjelaskan bahwa Peer Debriefing adalah proses diskusi dengan rekan sejawat yang paham akan penelitian yang dilakukan untuk mengurangi subjektivitas dalam menganalisa dan mengolah data.

Dengan membandingkan temuan penelitian dengan perspektif kepada Mantan Kepala Dindukcapil Blora, peneliti dapat meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian, Mantan kepala dinas dapat memberikan pandangan yang berbeda atau sudut pandang yang belum terungkap dalam penelitian. Proses peer debriefing memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam makna dari data yang telah dikumpulkan.

Peer Debriefing bertujuan untuk membandingkan hasil wawancara dan memastikan bahwa tidak ada informasi penting yang terlewatkan, menguji apakah metode pengambilan sampel dan wawancara sudah sesuai dan dapat menghasilkan data yang valid. Diharapkan dengan menggunakan metode ini, temuan penelitian menjadi lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan Kualitas Pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Blora.